



भारत का राजपत्र The Gazette of India

असाधारण

EXTRAORDINARY

भाग III—खण्ड 4

PART III—Section 4

प्राधिकार से प्रकाशित

PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 270]

नई दिल्ली, शुक्रवार, अगस्त 7, 2015/श्रावण 16, 1937

No. 270]

NEW DELHI, FRIDAY, AUGUST 7, 2015/SHRAVANA 16, 1937

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण

अधिसूचना

नई दिल्ली, 7 अगस्त, 2015

दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण (आठवां संशोधन) विनियम, 2015

(2015 का 05)

सं. 308-1/2015-सेवा गुणवत्ता.—भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24वां) की धारा 11 की उप-धारा (1) के खंड (ख) के उप-खंड (i) और (v) के साथ पठित धारा 36 के अंतर्गत प्राधिकरण को प्राप्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण, दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2012 (2012 का 02) में संशोधन करने के लिए एतद्वारा निम्नलिखित विनियम बनाता है, नामतः :—

- (1) इन विनियमों को "दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण (आठवां संशोधन) विनियम, 2015" कहा जाएगा।
(2) (क) इन विनियमों का विनियम '10क' 01 नवंबर, 2015 से प्रवृत्त होगा।
(ख) इन विनियमों का विनियम '10ख' 01 सितंबर, 2015 से प्रवृत्त होगा।
- दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2012 (2012 का 02) के अध्याय—III में विनियम 10 के पश्चात् निम्न विनियम अंतःस्थापित किया जायेगा, नामतः—

"10क. डाटा उपयोग के संबंध में उपभोक्ताओं को जानकारी...(1) प्रत्येक सेवा प्रदाता, विशेष टैरिफ वाऊचरों अथवा कॉम्बो वाऊचरों, अथवा एंड ऑन-पैक अथवा टैरिफ प्लान के अंतर्गत जो कि टैरिफ प्लान में फ्री अथवा रियायती टैरिफ उपलब्ध कराता है, डाटा सेवाओं का लाभ उठाने वाले उपभोक्ताओं के अलावा अन्य ऐसे सभी सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा के सभी उपभोक्ताओं को, जिनके मोबाइल पर डाटा सेवाएं सक्रिय हैं, उन्हें प्रत्येक दस मेगाबाइट डाटा का उपयोग करने पर, एक सत्र के दौरान उपयोग किये गये डाटा का ब्यौरा एसएमएस अथवा यूएसएसडी के माध्यम से उपलब्ध करायेगा।

बशर्ते कि यदि उपभोक्ता द्वारा लघु कोड 1925 पर "NO INFO" का एसएमएस भेजकर, ऐसी सूचना प्राप्त न करने का विकल्प दिया गया है तो एक सत्र के दौरान उपयोग किए डाटा की प्रमात्रा उपलब्ध कराने के लिए सेवा प्रदाता को कोई दायित्व नहीं होगा।

स्पष्टीकरण-1: रियायती टैरिफ का आशय डाटा सेवा के मूल्य से है, जो कि उपभोक्ता के लिए लागू प्लान में ऐसी सेवाओं के लिए नियमित टैरिफ से कम हो।

स्पष्टीकरण-2 : ऍड-ऑन-पैक, पोस्ट-पेड उपभोक्ता के लिए वह पेशकश है जो कि लेने पर टैरिफ प्लान की एक या उससे अधिक मदों को परिवर्तित करता है।

- (2). प्रत्येक सेवा प्रदाता विशेष टैरिफ वारुचरों अथवा कॉम्बो वारुचरों अथवा ऍड-ऑन पैक के माध्यम से डाटा सेवाओं का लाभ उठाने वाले सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा के सभी उपभोक्ताओं अथवा रियायती टैरिफ अथवा निःशुल्क आधार पर कुछ सीमा तक डाटा के उपयोग का लाभ उठाने वाले उपभोक्ताओं को तुरंत निम्नलिखित स्थितियों में प्रत्येक बार एक चेतावनी जारी करेगा,—

(क) निम्न की खपत किये जाने पर—

(i) पचास प्रतिशत डाटा;

(ii) नब्बे प्रतिशत डाटा; और

(iii) सौ प्रतिशत डाटा; ...

उपभोक्ता के खाते में उपलब्ध, अथवा

(ख) जब उपभोक्ता के खाते में उपलब्ध डाटा की प्रमात्रा निम्न सीमा तक पहुंच जाये—

(i) पांच सौ मेगाबाइट;

(ii) एक सौ मेगाबाइट; और

(iii) दस मेगाबाइट।

- (3). उप-विनियम (2) में संदर्भित उपभोक्ता द्वारा जब नब्बे प्रतिशत डाटा का उपभोग कर लिया हो अथवा उसके खाते में उपलब्ध डाटा दस मेगाबाइट बचा हो तो सेवा प्रदाता उपभोक्ता के खाते में उपलब्ध डाटा की प्रमात्रा से अधिक डाटा का उपयोग करने पर लागू टैरिफ के ब्यौरे को एसएमएस अथवा यूएसएसडी के माध्यम से उपभोक्ता को उपलब्ध करायेगा।

- (4). प्रत्येक सेवा प्रदाता, अंतर्राष्ट्रीय रोमिंग सुविधा वाले सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा के सभी उपभोक्ताओं को भारत की सीमा से बाहर रोमिंग करने पर, भारत से बाहर रोमिंग के दौरान डाटा सेवाओं का उपयोग करने की इच्छा न रखने पर, उसे, अपने मोबाइल पर डाटा सेवाओं को बंद करने का परामर्श देते हुए तुरंत एसएमएस अथवा यूएसएसडी के माध्यम से एक चेतावनी जारी करेगा।

10ख. डाटा सेवाओं को सक्रिय किया जाना अथवा बंद किया जाना....(1) कोई भी सेवा प्रदाता किसी भी उपभोक्ता की स्पष्ट सहमति के बिना, उसके सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन कनेक्शन पर किसी भी डाटा सेवा को सक्रिय अथवा बंद नहीं करेगा।

बशर्ते कि इस उप-विनियम में जो कहा गया है, वह विशेष टैरिफ वारुचर अथवा कॉम्बो वारुचर अथवा ऍड-ऑन पैक के माध्यम से डाटा सेवाओं के उपयोग के लिए नहीं लागू होगा जब तक कि ऐसे वारुचरों की वैधता अवधि समाप्त होने तक या उपभोक्ता द्वारा संपूर्ण डाटा उपभोग कर लिया जाए, जो भी पहले हो।

- (2) प्रत्येक सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा प्रदाता डाटा सेवाओं को सक्रिय अथवा बंद किये जाने के लिए उपभोक्ता के अनुरोध को प्राप्त करने हेतु टोल फ्री लघु कोड 1925 उपलब्ध करायेगा।

- (3) उपभोक्ताओं से डाटा सेवाओं को सक्रिय अथवा बंद किये जाने के लिए अनुरोध व सहमति, अनुसूची-III में निर्दिष्ट प्रक्रिया के अनुसार प्राप्त की जाएगी।

- (4) वर्ष दो हजार पंद्रह के सितंबर माह के प्रथम दिवस से तीस दिन के अंदर, प्रत्येक सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा प्रदाता, ऐसे प्रत्येक उपभोक्ता को एसएमएस करेगा, जिसके सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन कनेक्शन पर डाटा सेवा सक्रिय हो तथा नियमित अंतराल अवधि जो छह माह से अधिक नहीं होगी, पर एसएमएस के माध्यम से डाटा सेवा को बंद किये जाने के संबंध अनुसूची-III में विनिर्दिष्ट प्रक्रिया के बारे में जानकारी उपलब्ध करायेगा।”

3. मूल विनियमों में अनुसूची-II और अनुसूची-III के पश्चात् अंतःस्थापित किया जायेगा।

एन. परमेश्वरन, सचिव (प्रभारी)

[विज्ञापन-III./4/असा./142/15 (157)]

टिप्पण-1: मूल विनियम, अधिसूचना संख्या 308-05/2011-क्यूओएस दिनांक 06 जनवरी, 2012 के तहत भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग-III, खंड-4 में दिनांक 06 जनवरी, 2012 को प्रकाशित किए गए।

टिप्पण-2: मूल विनियमों को अधिसूचना संख्या 308-05/2011-क्यूओएस के तहत संशोधित किया गया तथा दिनांक 11 जनवरी, 2012 को भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग-III, खंड-4 में प्रकाशित हुए।

टिप्पण-3 : मूल विनियमों को अधिसूचना संख्या 308-05/2011-क्यूओएस के तहत पुनः संशोधित किया गया तथा दिनांक 21 फरवरी, 2012 को भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग-III, खंड-4 में प्रकाशित हुए।

- टिप्पण-4** मूल विनियमों को अधिसूचना संख्या 308-05/2011-क्यूओएस के तहत पुनः संशोधित किया गया तथा दिनांक 07 मार्च, 2012 को भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग-III, खंड-4 में प्रकाशित हुए।
- टिप्पण-5 :** मूल विनियमों को अधिसूचना संख्या 308-05/2011-क्यूओएस के तहत पुनः संशोधित किया गया तथा दिनांक 22 अक्टूबर, 2012 को भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग-III, खंड-4 में प्रकाशित हुए।
- टिप्पण-6 :** मूल विनियमों को अधिसूचना संख्या 308-05/2011-क्यूओएस के तहत पुनः संशोधित किया गया तथा दिनांक 27 नवंबर, 2012 को भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग-III, खंड-4 में प्रकाशित हुए।
- टिप्पण-7 :** मूल विनियमों को अधिसूचना संख्या 308-05/2011-क्यूओएस के तहत पुनः संशोधित किया गया तथा दिनांक 21 फरवरी, 2013 को भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग-III, खंड-4 में प्रकाशित हुए।
- टिप्पण-8 :** मूल विनियमों को अधिसूचना संख्या 308-3/2013-क्यूओएस के तहत पुनः संशोधित किया गया तथा दिनांक 03 दिसम्बर, 2013 को भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग-III, खंड-4 में प्रकाशित हुए।
- टिप्पण-9 :** व्याख्यात्मक ज्ञापन, दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण (आठवां संशोधन) विनियम, 2015 (2015 का 05) के उद्देश्यों एवं कारणों को स्पष्ट करता है।

अनुसूची-III

विनियम 10ख के तहत इंटरैक्टिव वॉयस रिसर्प्स (आईवीआर) तथा निःशुल्क सामान्य लघु कोड 1925 पर एसएमएस के माध्यम से उपभोक्ता के अनुरोध पर डाटा सेवाओं को सक्रिय करने अथवा बंद करने हेतु प्रक्रिया

(क) इंटरैक्टिव वॉयस रिसर्प्स (आईवीआर) के माध्यम से:

पहला चरण : आईवीआर के माध्यम से उपभोक्ता से अनुरोध प्राप्त किये जाने पर, सेवा प्रदाता उपभोक्ता को रिकॉर्ड किये गये आईवीआर पर प्रतिक्रिया देने हेतु भाषा का विकल्प देगा, जो कि अंग्रेजी, हिन्दी तथा क्षेत्रीय भाषा में होगी;

दूसरा चरण : उपभोक्ता को सक्रिय अथवा बंद किये जाने हेतु सेवाओं के लिये एक उपयुक्त बटन दबा कर डाटा सेवाओं को सक्रिय अथवा निष्क्रिय करने का विकल्प दिया जायेगा;

तीसरा चरण : उपयुक्त बटन दबाने पर, अनुरोध प्राप्त होने तथा सेवाओं को चार घंटों के अंदर सक्रिय करने अथवा बंद करने, जैसा भी मामला हो, के बारे में जानकारी प्रदान करने हेतु उपभोक्ता के अनुरोध पर की गई कार्रवाई की पुष्टि स्वरूप, उसे एक एसएमएस भेजा जायेगा;

चौथा चरण : यदि उपभोक्ता तृतीय चरण में कोई अनुपयुक्त बटन दबाता है तो, आईवीआर द्वारा उपभोक्ता को यह सूचित किया जायेगा कि दबाया गया बटन गलत है तथा प्रथम चरण से तृतीय चरण तक सूचीबद्ध प्रक्रियाओं को दोहराया जायेगा;

पांचवां चरण : यदि उपभोक्ता पुनः चौथे चरण में अनुपयुक्त बटन दबाता है तो आईवीआर उसे सूचित करेगा कि उसने गलत बटन दबाया है तथा उसकी कॉल, एक कॉल सेंटर एजेंट को भेजी जायेगी, जो डाटा सेवाओं को सक्रिय करने अथवा बंद करने, जैसा भी मामला हो, का अनुरोध दर्ज करेगा तथा उपभोक्ता को सूचित करेगा कि सेवाएं सक्रिय अथवा बंद कर दी जायेगी तथा उसे उसके अनुरोध पर की गई कार्रवाई की पुष्टि स्वरूप एक एसएमएस प्राप्त होगा;

छठा चरण : यदि द्वितीय चरण में 10 सैकन्ड तक कोई बटन नहीं दबाया जाता है तो उपभोक्ता को एक विकल्प दिया जायेगा, जिसमें उसे दोहराने के लिये '0' का बटन दबाने तथा काल सेंटर एजेंट से संपर्क करने के लिए '9' का बटन दबाने को कहा जायेगा;

सातवां चरण : छठे चरण में '9' का बटन दबाने पर उसका कॉल एक काल-सेंटर एजेंट को भेजा जायेगा, जो डाटा सेवाओं को सक्रिय करने अथवा बंद करने, जैसा भी मामला हो, के लिये उपभोक्ता का अनुरोध प्राप्त करेगा तथा उपभोक्ता को सूचित करेगा कि सेवाएं चार घंटों में सक्रिय अथवा बंद कर दी जायेगी तथा उसके अनुरोध पर की गई कार्रवाई की पुष्टि स्वरूप उसे एक एसएमएस प्राप्त होगा;

आठवां चरण : सेवाओं को सक्रिय करने अथवा बंद करने, जैसा भी मामला हो, के तुरन्त पश्चात् उपभोक्ता को एक एसएमएस भेजा जायेगा, जिसमें उसे सेवा के सफलतापूर्वक सक्रिय किये जाने अथवा बंद किये जाने के बारे में सूचित किया जायेगा।

(ख) एसएमएस के माध्यम से :

पहला चरण : उपभोक्ता से लघु कोड 1925 पर सेवाओं को सक्रिय अथवा बंद किये जाने के संबंध में अनुरोध प्राप्त होने पर, उपभोक्ता को एसएमएस के माध्यम से डाटा सेवाएं आरंभ करने के लिए "START" लिखकर 1925 पर भेजने तथा डाटा सेवाओं को बंद करने के लिये "STOP" लिखकर 1925 पर भेजने के बारे में जानकारी प्रदान की जायेगी;

दूसरा चरण: उपभोक्ता से गलत प्रतिक्रिया प्राप्त होने पर, उपभोक्ता को एक एसएमएस भेजा जायेगा, जिसमें उसे डाटा सेवा आरंभ करने के लिये एसएमएस के माध्यम से "START" लिखकर 1925 पर भेजने तथा डाटा सेवा बंद करने के लिए "STOP" लिखकर 1925 पर भेजने का परामर्श दिया जायेगा;

तीसरा चरण : प्रथम अथवा द्वितीय चरण में एसएमएस के माध्यम से अनुरोध प्राप्त होने पर, उपभोक्ता को एक एसएमएस भेजा जायेगा, जिसमें उसे डाटा सेवाओं को सक्रिय अथवा बंद करने, जैसा भी मामला हो, के संबंध में अनुरोध प्राप्त होने की जानकारी दी जायेगी तथा

उसकी सेवाएं चार घंटों में सक्रिय अथवा बंद कर दी जायेंगी और उसे अपने अनुरोध पर की गई कार्रवाई की पुष्टि स्वरूप एक एसएमएस प्राप्त होगा;

चौथा चरण : सेवा को सक्रिय किये जाने अथवा निष्क्रिय किये जाने, जैसा भी मामला हो, के तुरंत बाद उपभोक्ता को एक एसएमएस भेजा जायेगा, जिसमें उसे सेवा को सफलतापूर्वक सक्रिय अथवा बंद किये जाने के संबंध में जानकारी प्रदान की जायेगी।

व्याख्यात्मक टिप्पण

1. भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण ने टैरिफ आदेशों में पारदर्शिता, एक्टिवेशन वाक्यचरों, उपयोग, सब्सक्राइब किये गये टैरिफ प्लान आदि से संबंधित जानकारी के प्रदान किये जाने में पारदर्शिता से संबंधित उपभोक्ताओं की चिंताओं का निराकरण करने के लिये 06 जनवरी, 2012 को दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2012 जारी किया। उपभोक्ताओं के हितों को प्रभावित करने वाले नये मुद्दों का निराकरण करने के लिये विगत में इन विनियमों में सात बार संशोधन किया गया।
2. हाल ही में भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण को डाटा सेवाओं के लिये प्रभारों के संबंध में उपभोक्ताओं से अनेक शिकायतें प्राप्त हो रही हैं। ये शिकायतें मुख्यतः निम्न से संबंधित हैं:—
 - (1) डाटा उपयोग के संबंध में जानकारी की अनुपलब्धता। अनेक मामलों में उपभोक्ता को बैलेंस समाप्त होने के बाद ही इसके बारे में पता चलता है।
 - (2) डाटा पैक के कभी भी समाप्त होने की स्थिति में उपभोक्ताओं को जानकारी प्राप्त न होना अथवा किसी प्लान में प्राप्त छूट अथवा रियायती टैरिफ की सीमा के समाप्त होने पर उपभोक्ता को आगे डाटा उपयोग किये जाने पर डाटा के लिए सीमा को निर्धारित टैरिफ दर पर प्रभारित किया जाता है।
 - (3) अन्य देशों में रोमिंग पर जाने वाले उपभोक्ताओं को रोमिंग में डाटा उपयोग के लिए टैरिफ तथा उपयोग के संबंध में जानकारी उपलब्ध न होना।
 - (4) उपभोक्ता की स्पष्ट सहमति के बिना मोबाइल फोन पर इंटरनेट सेवाओं को सक्रिय किया जाना तथा निर्धारित अंतराल पर डाटा उपयोग हेतु प्रभारों की कटौती किया जाना।
3. वर्तमान में, प्रत्येक मोबाइल कनेक्शन के साथ डाटा सेवा पहले से ही सक्रिय होती है तथा जैसे ही कनेक्शन को सक्रिय किया जाता है, वैसे ही डाटा सेवाएं भी सक्रिय हो जाती हैं। वर्तमान में अनेक एप्लीकेशनों तथा विषयवस्तु की उपलब्धता के कारण भारत में स्मार्ट फोन तथा उसके साथ डाटा का उपयोग तेजी से बढ़ता जा रहा है। इन स्मार्ट फोनों में अनेक एप्लीकेशन लोड होती हैं, जिन्हें डाटा सेवाओं का उपयोग कर नियमित रूप से अद्यतन किया जाना अपेक्षित होता है। इन फोन पर अनेक अवस्थिति आधारित सेवाएं भी उपलब्ध होती हैं, जो लगातार अद्यतन करने के लिए डाटा का उपयोग करती रहती हैं। जब तक कि उपभोक्ता हैंडसेट में मोबाइल डाटा को बंद नहीं करता है तब तक इन क्रियाकलापों हेतु नियमित रूप से डाटा का उपयोग होता है। अनेक मामलों में उपभोक्ता को डाटा सेवाओं की जरूरत होती है परंतु उन्हें हैंडसेट में इस प्रक्रिया को बंद करने की जानकारी नहीं होती है। साथ ही अनेक मामलों में उपभोक्ता ऐसे डाटा उपयोग के बारे में जानता ही नहीं है चूंकि जिसकी जानकारी सत्र की समाप्ति पर दी जाती है और उस समय तक उसके खाते में जमा संपूर्ण बकाया राशि समाप्त हो सकती है। वास्तव में, डाटा सेवाओं को सक्रिय करने तथा बंद करने के लिये उपभोक्ता की स्पष्ट सहमति प्राप्त करने के लिये उपर्युक्त उपबंध किये जाने की आवश्यकता है।
4. ऐसे प्री-पेड उपभोक्ता, जो नियमित रूप से डाटा सेवाओं को उपयोग करते हों, वे सामान्यतः ऐसे डाटा पैक का उपयोग करते हैं, जो विशेष टैरिफ वाक्यचर (एसटीवी) अथवा कॉम्बो वाक्यचर हो, जो कुछ सीमा तक रियायती दरों पर डाटा उपलब्ध हो। पोस्ट-पेड कनेक्शन के मामले में भी कुछ टैरिफ प्लानों में कुछ सीमा तक रियायती दरों पर डाटा उपलब्ध होता है। साथ ही पोस्ट-पेड उपभोक्ता, जो डाटा सेवाओं का उपयोग करते हैं, वे भी डाटा हेतु ऐंड-ऑन प्लान उपयोग कर सकते हैं। अनेक मामलों में उपयोगकर्ता को पता ही नहीं चलता कि यह सीमा कब समाप्त हो गई। चूंकि उपभोक्ता लगातार डाटा सेवाओं का उपयोग कर रहा होता है, इसलिए उसे एसटीवी अथवा कॉम्बो वाक्यचर अथवा टैरिफ प्लान में उपलब्ध कराई गई सीमा से अधिक के डाटा उपयोग हेतु उसके द्वारा सब्सक्राइब किये गये टैरिफ प्लान की निश्चित दर पर प्रभारित किया जाता है, जिससे वह भारी भरकम राशि का बिल से असंचभित हो जाता है। अनेक मामलों में यह पाया जाता है कि टैरिफ प्लान की यह निश्चित दर टैरिफ प्लान में एसटीवी अथवा कॉम्बो वाक्यचर अथवा रियायती टैरिफ राशि से कहीं अधिक होती है। वैसे, उपयोग के कतिपय सीमा तक पहुंचने और साथ ही साथ उस सीमा को प्राप्त किए जाने पर उपभोक्ता को सावधान किये जाने की आवश्यकता है। निर्धारित सीमा से अधिक कोई भी उपयोग उपभोक्ता की जानकारी में होना चाहिये।
5. भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण को अंतर्राष्ट्रीय रोमिंग पर गये उपभोक्ताओं से डाटा सेवाओं हेतु उद्ग्रहित भारी-भरकम प्रभारों के बारे में भी शिकायतें प्राप्त हुई हैं और उन्हें रोमिंग के दौरान ऐसे उपयोग तथा उसके प्रभारों के बारे में कोई जानकारी नहीं थी। चूंकि रोमिंग के दौरान डाटा हेतु प्रभार कहीं अधिक होते हैं, इस बात की आवश्यकता महसूस हुई कि यदि उपभोक्ता डाटा सेवाओं को उपयोग नहीं करना चाहता है तो उसे हैंडसेट में डाटा सेवाओं को बंद करने का परामर्श दिया जाना चाहिये।
6. उपर्युक्त पर विचार करते हुए, 29 अप्रैल, 2015 को जन परामर्श हेतु एक मसौदा दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण (आठवां संशोधन) विनियम, 2015 जारी किया गया था। प्रतिक्रिया प्राप्त करने की अंतिम तिथि 12.05.2015 थी, जिसे दिनांक 26.05.2015 तक दो सप्ताह के लिए बढ़ाया गया। परामर्श में चर्चा किए गए विभिन्न मुद्दे निम्न प्रकार हैं:—
7. किसी भी डाटा पैक का उपयोग न करने वाले मोबाइल उपभोक्ताओं को प्रत्येक 5000 किलोबाइट्स द्वारा उपयोग के उपरांत, उपयोग किए गए डाटा की प्रमात्रा के बारे में जानकारी का उपबंध

- 7.1 मौजूदा विनियम प्री-पेड उपभोक्ताओं को प्रत्येक डाटा सत्र के अंत में उपयोग किए गए डाटा प्रभारों तथा खाते में शेष राशि से संबंधित जानकारी उपलब्ध कराने का उपबंध करता है। पोस्ट-पेड उपभोक्ताओं को उपयोग के बारे में जानकारी होनी चाहिए। विभिन्न हितधारकों से प्राप्त मुख्य सिफारिशों का सारांश निम्न है:-
- (क) एक सेवा प्रदाता संघ का मत है कि ऑपरेटरों को प्रत्येक डाटा सत्र के अंत में उपयोग तथा प्रभारों की जानकारी प्रदान करने अथवा प्रत्येक 5 एमबी उपयोग के उपरांत बिलिंग साइकिल के दौरान उपयोग किए गए डाटा की प्रमात्रा तथा टैरिफ के बारे में एक एसएमएस/यूएसएसडी भेजने का विकल्प देना चाहिए। तथापि, प्री-पेड उपभोक्ताओं के लिए पिछली चेतावनी से लेकर अब तक उपयोग किए गए डाटा की प्रमात्रा तथा उपयोग किए गए टैरिफ के बारे में जानकारी प्रदान की जानी चाहिए।
- (ख) कुछ सेवा प्रदाताओं सहित कुछ हितधारकों ने प्रत्येक 5 एमबी डाटा के उपयोग के उपरांत इसके लिए उपयोग किए गए डाटा की प्रमात्रा के बारे में एक एसएमएस/यूएसएसडी अलर्ट भेजने को सहमत हो गये हैं और साथ ही उपभोक्ता को डाटा के लिए विकल्प देने के लिए भी पूछा जायेगा। तथापि, कुछ लोगों ने कुछ संशोधन करने का सुझाव किया कि प्री-पेड उपभोक्ताओं के लिए 5 एमबी उपयोग करने के उपरांत, चेतावनी भेजी जाये चूंकि वे कम डाटा का उपयोग करने वाले उपभोक्ता होते हैं तथा पोस्ट-पेड उपभोक्ताओं के लिए 25 एमबी डाटा का उपयोग करने के बाद चेतावनी भेजी जायेगी चूंकि 3जी तथा 4जी उपभोक्ताओं को 5 एमबी के बाद चेतावनी भेजने से खराब उपभोक्ता अनुभव होगा। तथापि एक सेवा प्रदाता ने उपबंध के कार्यान्वयन हेतु समय का अनुरोध किया।
- (ग) कुछ अन्य हितधारकों ने 5 एमबी डाटा उपयोग के उपरांत ऐसी जानकारी भेजने के पक्ष में नहीं थे चूंकि उनका मत था कि सत्र के अंत में जानकारी भेजना पर्याप्त होगा। साथ ही 3जी/4जी में भी भारी-भरकम डाटा उपयोग के कारण बार-बार जानकारी भेजनी पड़ेगी तथा इससे उपभोक्ताओं में असंतोष उत्पन्न होगा। साथ ही, बिलिंग प्लेटफार्म एसएमएससी तथा रेडियो नेटवर्क संसाधनों पर अतिरिक्त भार पड़ेगा।
- 7.2 विनियम के मौजूदा उपबंधों के अनुसार डाटा सेवा का लाभ उठाने वाले प्री-पेड उपभोक्ताओं को सत्र की अवधि की समाप्ति पर उनके द्वारा उपयोग किये गये डाटा की प्रमात्रा, कटौती की गई राशि तथा खाते में शेष राशि के संबंध में जानकारी प्रदान करनी होगी। विनियम के यह उपबंध लागू रहेंगे। तथापि, लंबे डाटा सत्र के दौरान, उपभोक्ता को काफी प्रभार का वहन करना पड़ सकता है। इसलिए, ऐसे उपभोक्ता, जिसने कोई डाटा पैक अथवा एंड-ऑन पैक नहीं लिया और उसके पास कोई निःशुल्क या रियायती टैरिफ प्लान नहीं है। उसे ऐसे लंबे सत्र के दौरान नियमित अवधि उसके द्वारा किये गये डाटा-उपयोग के संबंध में बीच-बीच में चेतावनी देने की आवश्यकता है। ऐसी चेतावनी पोस्ट-पेड उपभोक्ता को भी भेजी जायेगी ताकि वे अपने विवेक से अपने खाते का उपयोग कर सकें। पूर्व में, सत्र के दौरान, नियमित अवधि पर, उपयोग तथा प्रभारों के संबंध में जानकारी प्रदान किये जाने को अनिवार्य बनाये जाने का प्रस्ताव था। तथापि, कुछ सेवा प्रदाताओं के इस निवेदन पर कि पोस्ट-पेड उपभोक्ताओं के संबंध में रीयल-टाईम आधार पर जानकारी प्रदान करना व्यावहारिक नहीं है, प्राधिकरण ने डाटा-सत्र के दौरान प्रभारों के संबंध में जानकारी प्रदान करने के उपबंध को अनिवार्य नहीं बनाये जाने को निर्णय लिया। तदनुसार, प्राधिकरण ने विहित किया कि उन उपभोक्ताओं के मामले में जिन्होंने कोई डाटा पैक, एसटीवी अथवा कॉम्बो अथवा एंड-ऑन-पैक नहीं लिया है, सत्र के दौरान, हर बार 10000 किलोबाइट (10एमबी) डाटा उपयोग किये जाने पर, उपयोग किये गये डाटा की प्रमात्रा के संबंध में जानकारी प्रत्येक ऐसे उपभोक्ता को प्रदान की जानी चाहिये। उदाहरण के लिए, यदि किसी उपभोक्ता ने सत्र के दौरान 12000 किलोबाइट डाटा का उपयोग कर लिया है तो उसे 10000 किलोबाइट डाटा उपयोग किये जाने तथा सत्रांत अर्थात् 12000 किलोबाइट डाटा का उपयोग किये जाने पर भी जानकारी प्रदान की जानी चाहिये। 10000 किलोबाइट तथा 12000 किलोबाइट डाटा का उपयोग किये जाने पर प्रदान की गई जानकारी संचयी होनी चाहिये।
- 8 डाटा का 50 प्रतिशत, डाटा का 90 प्रतिशत तथा डाटा का 100 प्रतिशत उपयोग होने के उपरांत डाटा की प्रमात्रा के संबंध में एसएमएस/यूएसएसडी के माध्यम से मोबाइल उपभोक्ताओं को सूचना देने के उपबंध। और साथ ही उक्त पैके की समाप्ति के उपरांत 90 प्रतिशत उपयोग के उपरांत लागू टैरिफ के संबंध में सूचना का उपबंध :
- 8.1 उपर्युक्त प्रस्ताव, उपभोक्ताओं के हितों के संरक्षण के लिए था जो कि एसटीवी अथवा कॉम्बो वाऊचर अथवा एंड ऑन-पैक का उपयोग कर रहे थे। विभिन्न हितधारकों से प्राप्त टिप्पणियों का सारांश निम्न प्रकार है:-
- (क) अधिकांश हितधारक, मुख्य रूप से प्रस्ताव से सहमत थे। एक सेवा प्रदाता संघ का मत था कि ऑपरेटरों को उपभोक्ताओं के खाते में शेष राशि के बारे में जानकारी प्रदान करने के लिए डाटा उपयोग, कोटा (उदाहरण के लिए 50 एमबी, 30 एमबी आदि) की समाप्ति के निकट आने अथवा मौजूदा निदेश के अनुसार 80 प्रतिशत और 100 प्रतिशत डाटा उपयोग होने पर एक चेतावनी देने में से कोई एक विकल्प अपनाने की अनुमति प्रदान की जाए।
- (ख) कुछ सेवा प्रदाताओं का मत था कि पोस्ट-पेड उपभोक्ताओं के लिए 50 प्रतिशत, 90 प्रतिशत तथा 100 प्रतिशत पर एक चेतावनी भेजने के प्रस्ताव को कार्यान्वित किया जा सकता है तथा उपभोक्ता को नया पैक का विकल्प अपनाने का सुझाव दिया जा सकता है। तथापि, क्योंकि संभव है कि प्री-पेड उपभोक्ताओं ने मल्टी डाटा पैक के विकल्प को अपनाया हो इसलिए जब उपभोक्ता का खाता डाटा उपयोग कोटा की समाप्ति पर आये तो एक चेतावनी भेजी जा सकती है (उदाहरण 50 एमबी, 30 एमबी आदि)।
- (ग) एक सेवा प्रदाता का मत था कि प्रत्येक सत्र के उपरांत, जानकारी देने की मौजूदा पद्धति पर्याप्त होगी।
- 8.2 वे उपभोक्ता, जिन्होंने एसटीवी अथवा कॉम्बो वाऊचर अथवा एंड-ऑन-पैक अथवा टैरिफ प्लान लिया है, जिसमें कुछ सीमा तक रियायती दर अथवा निःशुल्क दर पर डाटा उपयोग की अनुमति हो तो ऐसे डाटा प्लान अथवा टैरिफ प्लान के 50 प्रतिशत, 90 प्रतिशत और 100 प्रतिशत उपभोग पर हर बार, तुरंत उपभोक्ता को एक चेतावनी भेजी जानी चाहिये। कुछ सेवा प्रदाताओं के निवेदन पर विचार करते हुए प्राधिकरण ने ऐसी चेतावनी भेजे जाने हेतु वैकल्पिक उपबंध भी किया है जिसके तहत शेष डाटा की प्रमात्रा के 500 मेगाबाइट, 100 मेगाबाइट तथा 10 मेगाबाइट पर पहुंचने पर चेतावनी भेजी जानी चाहिये।

- 8.3 आगे, डाटा उपभोग का नब्बे प्रतिशत पूरा होने के उपरांत या जब खाता के 10 मेगाबाइट्स तक पहुंचने पर, उपभोक्ता के खाते में उपलब्ध डाटा की प्रमात्रा से आगे के लिए डाटा उपयोग के लिए लागू टैरिफ का विवरण सूचित किया जाए।
- 8.4 उदाहरण के लिए किसी उपभोक्ता ने 30 दिनों की अवधि के लिए 800 मेगाबाइट का डाटा पैक लिया है अथवा एक पोस्ट-पेड उपभोक्ता जिसने 800 मेगाबाइट का निःशुल्क उपयोग का टैरिफ प्लान लिया है तो उसे 400 मेगाबाइट, 720 मेगाबाइट तथा 800 मेगाबाइट डाटा समाप्त होने पर, चेतावनी भेजी जानी चाहिये। वैकल्पिक रूप से, शेष डाटा 500 मेगाबाइट, 100 मेगाबाइट तथा 10 मेगाबाइट के स्तर पर पहुंच जाने पर भी चेतावनी भेजी दी जानी चाहिए। चेतावनी के अतिरिक्त, सीमा के 720 मेगाबाइट या शेष 10 मेगाबाइट तक पहुंच जाने पर, जैसा भी मामला हो, डाटा प्रमात्रा के आगे उपयोग हेतु लागू टैरिफ का विवरण भी उपभोक्ता को सूचित किया जाए।
9. **मोबाइल फोन में डाटा सेवा को बंद करने के बारे में अंतर्राष्ट्रीय रोमिंग उपभोक्ताओं को जानकारी भेजने संबंधित उपबंध।**
- 9.1 अंतर्राष्ट्रीय रोमिंग उपभोक्ताओं को चेतावनी भेजने के उपबंध संबंधी यह प्रस्ताव डाटा सेवा का उपयोग नहीं करने की इच्छा रखने वाले लोगों को अपने हैंडसेट में डाटा को "बंद" करने के लिए चेतावनी भेजने के लिए किया गया है चूंकि अंतर्राष्ट्रीय रोमिंग डाटा के लिए प्रभार काफी अधिक होते हैं। सभी हितधारक, अंतर्राष्ट्रीय रोमिंग उपभोक्ताओं को चेतावनी भेजने पर सहमत हैं। इसलिए प्राधिकरण ने तदनुसार अंतर्राष्ट्रीय रोमिंग उपभोक्ताओं को ऐसी चेतावनी भेजने के लिए उपबंध को अनिवार्य बनाया है।
10. **डाटा सेवाओं को सक्रिय अथवा बंद करना**
- 10.1 भादूविप्रा में डाटा सेवाओं को सक्रिय करने तथा उसे प्रभारित करने के संबंध में अनेक शिकायतें प्राप्त हुई हैं जबकि उपभोक्ताओं को डाटा सेवाओं की आवश्यकता नहीं होती है, यह प्रस्ताव दिया गया कि मोबाइल पर डाटा सेवाओं को केवल उपभोक्ताओं की स्पष्ट सहमति प्राप्त होने पर ही सक्रिय किया जाना चाहिए। यह भी प्रस्ताव दिया गया था कि विहित पद्धति से निःशुल्क लघु कोड 1925 के माध्यम से सहमति प्राप्त की जानी चाहिए तथा डाटा सेवाओं को बंद करने के लिए प्रक्रिया की जानकारी नियमित अंतराल पर एसएमएस के माध्यम से उपभोक्ताओं को प्रदान की जाए। हितधारकों से प्राप्त टिप्पणियों का सारांश नीचे दिया गया है:-
- (क) अधिकांश सेवा प्रदाता तथा उनके संघ ने सेवा सक्रिय करने के प्रस्ताव का समर्थन नहीं किया जबकि उन्होंने पुनर्सक्रिय किए जाने तथा लघु कोड के माध्यम से सेवाएं बंद करने का समर्थन किया है। उनका मत था कि 1925 के लघु कोड के माध्यम से डाटा सेवाओं को बंद करने की मौजूदा प्रणाली से ऐसे उपभोक्ता, जिन्हें डाटा सेवाओं की आवश्यकता नहीं होती है, को सेवाओं को बंद करने का पर्याप्त विकल्प प्राप्त होगा। उन्होंने इस बात पर भी बल दिया कि डाटा सेवाएं वायस तथा एसएमएस की भांति मुख्य सेवाएं होती हैं। वर्तमान में उपभोक्ताओं को वायस कॉलिंग तथा एसएमएस को सक्रिय करना अपेक्षित नहीं होता है तथा ऐसे में विभेदक कार्य पद्धति को डाटा एक्सेस के लिए भी लागू किया जाना चाहिए।
- (ख) एक सेवा प्रदाता ने उल्लेख किया कि 3जी/4जी सेवाएं डाटा केन्द्रित सेवाएं हैं, अतः ऐसे उपभोक्ताओं को इनसे अलग रखा जाना चाहिए।
- (ग) कुछ अन्य हितधारक, जिनमें से कुछ सेवा प्रदाता इस प्रस्ताव से सहमत हुए हैं परन्तु उन्होंने इसे कार्यान्वित करने के लिए समय की मांग की है।
- 10.2 तत्पश्चात्, मसौदा प्रस्ताव पर चर्चा करने के लिए भारतीय सेल्युलर आपरेटर संघ के अनुरोध पर दिनांक 12 जून, 2015 को उद्योग संघों के प्रतिनिधियों तथा उनके सदस्य सेवा प्रदाताओं की भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण में एक बैठक आयोजित की गई।
- 10.3 सेवा प्रदाताओं तथा उद्योग संघ के साथ हुई चर्चा के साथ-साथ हितधारकों के मतों पर विचार करते हुए तथा उपभोक्ताओं के हितों को ध्यान में रखते हुए, प्राधिकरण ने यह निर्णय लिया है कि डाटा सेवाओं को आरंभ किये जाने से पूर्व उपभोक्ताओं की स्पष्ट अनुमति प्राप्त करने हेतु सेवा प्रदाताओं को अधिदेशित किया क्योंकि उपभोक्ताओं से बिना सहमति के डाटा सेवाओं को सक्रिय करने की विभिन्न शिकायतें प्राप्त हुई हैं। तथापि, सेवा प्रदाताओं के दृष्टिकोण को ध्यान में रखते हुए प्राधिकरण ने यह निर्णय लिया कि एसटीवी अथवा कॉम्बो वाऊचर अथवा ऍड-ऑन पैक, जैसे डाटा पैक का लाभ उठाने वाले उपभोक्ताओं को डाटा सेवाओं के लिए अपनी सहमति प्रदान की गई मानी जायेगी। ऐसी सहमति डाटा पैक की अवधि की वैधता अथवा डाटा की सीमा समाप्त होने, इनमें से जो भी पहले हो, तक मानी जायेगी। उदाहरण के लिए यदि उपभोक्ता ने 30 दिन की अवधि के लिए वैध 500 मेगाबाइट का प्लान लिया है और वह इसे 20 दिनों में ही इसका उपयोग कर लेता है तो उसके मोबाइल में केवल 20 दिनों के डाटा निष्क्रिय हो जाना चाहिये। भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण के अनुरोध पर दूरसंचार विभाग ने डाटा सेवाओं को सक्रिय अथवा निष्क्रिय करने के लिए निःशुल्क लघु कोड 1925 आबंटित किया है। प्राधिकरण ने डाटा सेवाओं को सक्रिय अथवा निष्क्रिय करने के लिए उपभोक्ताओं की स्पष्ट सहमति प्राप्त करने के लिए प्रक्रिया विहित करने का भी निर्णय लिया है ताकि डाटा सेवाओं के लिए सहमति के संबंध में कोई संदेह अथवा विवाद न हो। इसके अलावा, उपभोक्ताओं के लाभ हेतु प्राधिकरण ने यह अधिदेशित किया है कि सेवा प्रदाताओं को निश्चित अवधि में उपभोक्ताओं को डाटा सेवा को बंद करने के संबंध में प्रक्रिया के बारे में जानकारी देनी चाहिये।
- 10.4 केवल डाटा कनेक्शन के साथ उपभोक्ता के लिए डाटा सेवाएं सक्रिय करने के लिए, 1925 के माध्यम से स्पष्ट सहमति प्राप्त करने के साथ ही सीएएफ के लिए विद्यमान निर्दिष्ट प्रक्रिया का अनुपालन किया जा सकता है।

TELECOM REGULATORY AUTHORITY OF INDIA**NOTIFICATION**

New Delhi, the 7th August, 2015

TELECOM CONSUMERS PROTECTION (EIGHTH AMENDMENT) REGULATIONS, 2015 (5 OF 2015)

No. 308-1/2015-QoS.—In exercise of the powers conferred by section 36, read with sub-clauses (i) and (v) of clause (b) of sub-section (1) of section 11, of the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997 (24 of 1997), the Telecom Regulatory Authority of India hereby makes the following regulations further to amend the Telecom Consumers Protection Regulations, 2012 (2 of 2012), namely:-

1. (1) These regulations may be called the Telecom Consumers Protection (Eighth Amendment) Regulations, 2015.

(2) (a) Regulation 10A of these regulations shall come into force on the 1st day of November, 2015.

(b) Regulation 10B of these regulations shall come into force on the 1st day of September, 2015.

2. In Chapter III of the Telecom Consumers Protection Regulations, 2012 (2 of 2012) (hereinafter referred to as the principal regulations), after regulation 10, the following regulation shall be inserted, namely:-

“10A. Information to consumers on data usage----(1) Every service provider shall, through SMS or USSD, provide to all consumers of the Cellular Mobile Telephone Service on whose mobile phone data services are activated, except those consumers who have availed data service through special tariff vouchers or combo vouchers or add-on pack or under a tariff plan which provides for free or discounted tariff in the tariff plan for usage of data upto a certain limit, after every ten megabytes of data used by the consumer, the quantum of data used during a session:

Provided that there shall be no obligation on the service provider to provide the quantum of data used during a session, if the consumer opts not to receive such information by sending an SMS “NO INFO” to short code 1925.

Explanation: I -Discounted tariff means the rate for data service which is lower than the regular tariff for such service in the plan applicable to the consumer.

Explanation: II. - Add-on-pack is an offer which on subscription by the post paid consumer, alters one or more items of the tariff plan.

(2) Every service provider shall, through SMS or USSD, provide to all consumers of the Cellular Mobile Telephone Service, who have availed data service through Special Tariff Voucher or Combo Voucher or add-on pack or under a tariff plan which provides for free or discounted tariff for usage of data upto a certain limit, an alert each time, immediately, -

(a) on consumption of –

(i) fifty percent of data;

(ii) ninety percent of data; and

(iii) one hundred percent of data, -

available in the account of the consumer; or

(b) when the quantum of data available in the account of the consumer reaches-

(i) five hundred megabytes;

(ii) one hundred megabytes; and

(iii) ten megabytes.

(3) After the consumer, referred to in sub-regulation (2), has consumed ninety percent of the data or the quantum of data available in his account reaches ten megabytes, the service provider shall provide to the consumer, through SMS or USSD, the details of tariff applicable on usage of data beyond the quantum of data available in the account of the consumer.

(4) Every service provider shall, through SMS or USSD, provide to all consumers of the Cellular Mobile Telephone Service, having international roaming facility on their mobile connection, an alert, immediately after the consumer roams outside the territory of India, advising the consumer to deactivate the data services in his mobile phone if he does not intend to use data services while roaming outside the country.

10B. Activation or deactivation of data services-----(1) No service provider shall activate or deactivate the data service on the Cellular Mobile Telephone connection of a consumer without his explicit consent:

Provided that nothing contained in this sub-regulation shall apply for usage of data service through Special Tariff Voucher or Combo Voucher or add-on pack till the expiry of the validity period of such voucher or add-on pack, or on consumption of entire data by the consumer, whichever is earlier.

(2) Every Cellular Mobile Telephone Service provider shall provide toll free short code 1925 for receiving request of the consumer for activation and deactivation of data service.

(3) The request and consent of the consumer for activation or deactivation of data service shall be obtained in accordance with the procedure specified in Schedule-III.

(4) Every Cellular Mobile Telephone service provider shall send an SMS to the consumer, on whose Cellular Mobile Telephone connection the data service is activated, within thirty days from first day of September two thousand and fifteen and at periodic interval not exceeding six months, informing him about the procedure for deactivation of data service specified in Schedule-III.”

3. In the principal regulations, after Schedule-II, Schedule-III shall be inserted.

N. Parameswaran, Secretary-in- charge

[ADVT.-III/4/Exty./142/15(157)]

Note. 1.—The principal regulations were published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated the 6th January, 2012 vide notification number No.308-5/2011-QOS dated the 6th January, 2012.

Note. 2.—The principal regulations were amended vide Notification No.308-5/2011-QOS and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated the 11th January, 2012.

Note. 3.—The principal regulations were further amended vide Notification No.308-5/2011-QOS and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated the 21st February, 2012.

Note. 4.—The principal regulations were further amended vide Notification No.308-5/2011-QOS and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated the 7th March, 2012.

Note. 5.— The principal regulations were further amended vide Notification No.308-5/2011-QOS and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated the 22nd October, 2012.

Note. 6.— The principal regulations were further amended vide Notification No.308-5/2011-QOS and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated the 27th November, 2012.

Note. 7.—The principal regulations were further amended vide Notification No.308-5/2011-QOS and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated the 21st February, 2013.

Note. 8.—The principal regulations were further amended vide Notification No.308-3/2013-QOS and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated the 3rd December, 2013.

Note. 9.—The Explanatory Memorandum explains the objects and reasons of the Telecom Consumers Protection (Eighth Amendment) Regulations, 2015 (5 of 2015).

SCHEDULE - III**Procedure for activation or deactivation of data services on request of the consumer through Interactive Voice Response (IVR) and SMS to toll free common short code 1925 under regulation 10B.****(a) Through Interactive Voice Response (IVR):**

Step – 1. On receipt of request from the consumer through IVR, the service provider shall provide to the consumer, over the recorded IVR, the choice of language for interaction, which shall be in English, Hindi and in the regional language;

Step – 2. The consumer is given an option to select the activation or deactivation of data service by pressing the appropriate key for the service to be activated or deactivated;

Step – 3. On pressing the appropriate key, an SMS shall be delivered to the consumer informing him that his request has been received and the service shall be activated or deactivated, as the case may be, within four hours and that he shall receive an SMS confirming action taken on his request;

Step – 4. In case the consumer presses an inappropriate key in step-3, IVR shall inform the consumer that the key pressed is wrong and the procedure listed at step-1 to step-3 shall be repeated;

Step – 5. In case the consumer again presses an inappropriate key in step-4, IVR shall inform that the key pressed is wrong and the call shall be transferred to a call centre agent who shall record the request of the consumer for activation or deactivation of data service, as the case may be, and shall inform the consumer that the service shall be activated or deactivated and that he shall receive an SMS confirming action taken on his request;

Step – 6. In case any key is not pressed for 10 seconds in step-2, the consumer shall be given an option advising him to press 0 to repeat, press 9 to connect to a call-center agent;

Step – 7. On pressing '9' in step-6, the call shall be transferred to a call centre agent who shall take the request of the consumer for activation or deactivation of data service, as the case may be, and shall inform the consumer that the service shall be activated or deactivated within four hours and he shall receive a SMS confirming action taken on his request;

Step – 8. An SMS shall be sent to the consumer, immediately after activation or deactivation of the service, as the case may be, informing him about the successful activation or deactivation of the service.

(b) Through SMS:

Step – 1. On receipt of a request on short code 1925 from the consumer to activate or deactivate data service, the consumer is informed through SMS to send "START" to 1925 for activation of data service and "STOP" to 1925 for deactivation of data service;

Step – 2. In case of receipt of an incorrect response from the consumer, an SMS shall be sent to the consumer advising him to send through SMS "START" to 1925 for activation of data service and "STOP" to 1925 for deactivation of data service;

Step – 3. On receipt of the request through SMS in step-1 or step-2, an SMS shall be delivered to the consumer informing him that the request to activate or deactivate the requested data service, as the case may be, has been received and the service shall be activated or deactivated within four hours and that he shall receive an SMS confirming action taken on his request;

Step – 4. An SMS shall be sent to the consumer, immediately after activation or deactivation of the service, as the case may be, informing him about the successful activation or deactivation of the service.

Explanatory Memorandum

TRAI had issued the Telecom Consumers Protection Regulations, 2012 on 6th January, 2012 to address the concerns of consumers relating to transparency in tariff offers, transparency in the provision of information relating to activation of vouchers, usage, tariff plan subscribed etc. These regulations were amended seven times in the past to address new issues affecting the interest of consumers.

2. Recently TRAI has been receiving several complaints from consumers relating to charging for data services. These complaints mainly relate to the following:

- (1) Non-availability of information relating to data usage. In many cases the customer knows about it only after the balance is exhausted.
- (2) Non-availability of information to consumers whenever the data pack is exhausted or when the quantum of concessional or discounted tariff in a plan is exhausted and for further usage the customer is charged at the default tariff for data.
- (3) Non-availability of information to roaming consumers to other countries about the tariff for using data on roaming and information relating to usage.
- (4) Activation of internet service on mobile phones without the explicit consent of the consumer and deduction of charges for data usage at periodic intervals.

3. Presently the data service is pre-activated with every mobile connection and the moment the connection is activated the data services are also activated. Currently, the use of smart phones in India is increasing rapidly along with the use of data because of availability of various applications and content. These smart phones are loaded with lot of applications which require regular updation using data services. Also a lot of location based services are available on these phones which constantly use data for updation. Unless the consumer sets the mobile data off in the handset, data is regularly used for these activities. In many cases a consumer does require data services but is ignorant about the procedure for stopping on his handset. Also in many cases the consumer may not know about such use of data as information is provided only at the end of the session, by which time the entire balance in the account might be consumed. As such, there is a need for making suitable provisions for taking the explicit consent of the consumer for activation of data services and deactivation of data services.

4. Prepaid consumers, who are regularly using data services, generally subscribe to data packs, which could be Special Tariff Voucher (STV) or Combo Voucher, which provide for concessional tariff of data services upto a certain limit. In case of post-paid connections, some of the tariff plans also have concessional tariff for data upto certain limit. Also post-paid consumers who use data services may subscribe to add-on packs for data. In many cases the user does not know when this limit has reached since the consumer may be continuously using data services and charged for data services beyond the limit provided in STV or Combo Voucher or Tariff Plan, at the default rate of the tariff plan subscribed by him and the consumer gets a bill shock. In many cases it is observed that the default rate of tariff plan is substantially higher than the tariff under the STV or Combo Voucher or concessional tariff provided in the tariff plan. As such, there is a need to alert the consumer when the usage reaches a certain limit and also when the said limit is reached. Any usage beyond the limit should be with the knowledge of the consumer.

5. TRAI has also received complaints from consumers who had gone on international roaming about huge charges levied for data services and they had no knowledge about such usage and charges while on roaming. Since the charges for data on roaming is substantially higher, it is felt that the consumer should be advised to set the data services off in the handset in case they do not want to use data services.

6. Considering the above, a draft Telecom Consumers Protection (Eighth Amendment) Regulations, 2015 was released for public consultation on 29th April, 2015. The last date for receiving comments was 12.5.2015, which was extended by two weeks upto 26.5.2015. The various issues for consultation are discussed below:-

7. Provision of information about quantum of data used, after every 5000 kilobytes of data usage, to mobile consumers who are not using any data pack:

7.1 The existing regulations already provide for provision of information to prepaid customers relating to quantum of data used, charges and balance in the account at the end of every data session. Postpaid consumers should also have information about the usage. The summary of main comments received from various stakeholders are:-

- a) One of the service provider association opined that operators may be allowed the option of giving the information about usage and charges at the end of every data session or the option to send an SMS/USSD after every 5 MB of data used, the quantum of data used during the billing cycle and tariff. However for prepaid consumers, the quantum of data used since the last alert and tariff of data used.
- b) Some of the stakeholders including some service providers agreed that an SMS/USSD alert may be sent after every 5MB of data used, about the quantum of data used and charges for the same and also the customer will be prompted to opt for data. However, some suggested a few modifications that for

prepaid consumers alert will be given after 5 MB as they are low data consumers and for postpaid consumers alert will be given after 25 MB as sending alert after 5MB for 3G and 4G consumers will give a poor customer experience. One of the service provider, however, requested for time for implementation of the provision.

- c) Some of the other stakeholders were not in support of sending such notifications after 5 MB of usage as they were of the opinion that end of session notification would be sufficient. Also in 3G/4G, there will be frequent notification because of heavy data usage and this will create to customer dissatisfaction apart from putting significant additional load on billing platform, SMSC and radio network resources.

7.2 As per the existing provisions of the regulations the prepaid consumers using data services are provided information, at the end of the session, about quantum of data usage, charges deducted and the balance in the account. These provisions of the regulations will continue to be in force. However, in the case of long data sessions, the session may cost substantially to the consumer. Therefore, there is a need to alert the consumer, who has not taken any data pack or add-on pack or does not have any free or discounted tariff for usage of data under a tariff plan, about his usage at periodic intervals during the session for such long data session. Such alerts will be sent to post-paid consumers also so that they could manage their account prudently. Earlier it was proposed to mandate provision of information during the session, after periodic intervals, about usage as well as charges. However, considering the submission of some of the service providers, the Authority decided not to mandate provision of information relating to charges during the data session. Accordingly, the Authority has prescribed that in case of those consumers who have not taken any data pack- STVs or Combo or add-on packs, information about quantum of data used during the session, should be given to such consumers during data session after every 10000 kilobytes (10 MB) of data. For example, if a consumer has used 12000 kilobytes of data in a session, he should be given information after consuming 10000 kilobytes and at the end of the session after consuming 12000 kilobytes. The information given at 10000 kilobytes and 12000 kilobytes should be cumulative.

8. Provision of information to mobile consumers who are using data pack, through SMS/USSD, about quantum of data used after consumption of 50% of data, 90% of data and 100% of data. Also after 90% usage, provision of information about the applicable tariff after exhausting the said pack:

8.1 The above proposal was for protecting the interest of consumers who are using data packs through STV or Combo Voucher or add on pack. The summary of comments received from various stakeholders were:-

- a) Most of the stakeholders were broadly in agreement with the proposal. One service provider association opined that operators may be either allowed the option that an alert may be sent when the balance in customer's account approaches the data usage quota (eg. at 50MB, 30 MB etc.) or an alert at 80% data usage and 100% data usage as per existing direction.
- b) Some of the service providers opined that for post-paid customers an alert at 50%, 90% and 100% could be implemented and also prompting the customer to opt for a new pack. However, for prepaid customers, since they may have opted for multiple data pack an alert may be sent when the balance in customer's account approaches the data usage quota (eg. at 50MB, 30 MB etc.)
- c) One service provider opined that the existing practice of giving the information after data session may be sufficient.

8.2 In the case of consumers who have taken data pack such as STV or Combo Voucher or add-on pack or if the tariff plan provides for free or discounted tariff for data usage upto a certain limit, an alert should be given to such consumers each time immediately after consumption of 50%, 90% and 100% of data limit in such data pack or tariff plan. Since most of the stakeholders were in agreement and taking into consideration the submission of some of the service providers, the Authority has also provided an alternative provision for giving such alert when the quantum of balance data available reaches 500 megabytes, 100 megabytes and 10 megabytes.

8.3 Further after consumption of ninety percent of data or when his account reaches ten megabytes, the details of tariff applicable on usage of data beyond the quantum of data available in the account of the consumer should also be communicated.

8.4 For example, a prepaid consumer has taken a data pack providing for 800 megabytes valid for 30 days or a postpaid consumer with a tariff plan offering free usage of data upto 800 megabytes. The alert

should be given at 400 megabytes, 720 megabytes and after exhausting 800 megabytes. Alternatively the alerts can be given when the balance data available reaches 500 megabytes, 100 megabytes and 10 megabytes. Also when the limit reaches 720 megabytes or balance reaches 10 megabytes, as the case may be, in addition to the alert, details of tariff applicable on usage of data beyond the data limit should also be communicated.

9. Provision of alert to international roaming customers about deactivation of data service in mobile phone:

9.1 This proposal for provision of alert to international roaming customers was to caution them to 'switch off' data in their handset in case they do not intend to use data service as the charges for data in international roaming is substantially high. All the stakeholders have agreed that alerts can be given to international roaming customers. Hence the Authority has accordingly mandated provision of such alerts to international roaming customers.

10. Activation or deactivation of data services:

10.1 Considering the various complaints being received in TRAI about activation of data services and charging for the same even though the customer does not require data services it was proposed that data services should be activated on mobile only with the explicit consent of the customer. It was also proposed that the consent should be taken through toll free short code 1925 in the prescribed manner and the procedure for deactivation should also be conveyed to consumers through SMS at regular intervals. The summary of comments received from stakeholders is given below:-

- a) Most of the service providers and their associations have not supported the proposal for activation of service while supporting re-activation and deactivation of services through the short code. They opined that the current mechanism of deactivation of the data services through short code of 1925 implemented by service providers could give customers, not requiring data services, adequate option to discontinue the services. They also insisted that data services are core service similar to voice and SMSs. Presently customers are not required to activate voice calling and SMS and the same non-discriminatory approach should be exercised for data access.
- b) One of the service provider mentioned that 3G/4G are data centric services and such consumer, therefore must be excluded.
- c) Some other stakeholders including few service providers have agreed with the proposal but sought time for implementation.

10.2 Subsequently, at the request of Cellular Operators Association of India, a meeting was held in TRAI on 12th June, 2015 with the representatives of Industry Associations and their member service providers to discuss the draft proposals.

10.3 After considering the views of stakeholders, including discussions with the service providers and industry associations, and the interest of consumers, the Authority decided to mandate the service providers to take the explicit consent of the consumer before activating data services, because of various complaints from the consumers that data services are being activated without their consent. However, considering the views of service providers, the Authority decided that those consumers taking data packs such as STV or Combo Voucher or add-on pack will be deemed to have given their consent for data services. Such consent will be deemed to be only for the duration of validity of data pack or on exhausting the data limit, whichever is earlier. For example, a consumer has taken a data pack of 500 megabytes valid for 30 days and consumes the pack within 20 days. The data in his mobile should be deactivated after 20 days. At the request of TRAI, Department of Telecommunications has also allotted toll free short code 1925 for activation/ deactivation of data services. The Authority has also decided to prescribe the procedure for obtaining the explicit consent of the consumer for activation/ deactivation of data service so that there is no ambiguity or dispute about the consent for data services. Further, for the benefit of consumers, the Authority has mandated that the service providers should inform the customer periodically about the procedure for activation / deactivation of data.

10.4 For activation of data services for consumers with data only connection, the existing prescribed procedure for CAF verification can also be followed, with explicit consent through 1925.